T.C.
TAŞOVA KAYMAKAMLIĞI
TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI

Kaymakamlığımız Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığına 2013 Yılında toplam 154 müracaat olmuştur. Bunlardan 105'i Tüketici şikayet talebinde haklı bulunmuştur. Tüketici şikayetinde ve talebinde haksız bulunanların sayısı 32 dir. Başvuru evraklarının yetersizliği sebebiyle talebin reddi sayısı 6 dır.Tüketici başvurusunda vazgeçenin sayısı 1 dir. Tüketici uzlaşma ile işlemden kaldırılanların sayısı ise 5 dir. 6 adet tüketici şikayetinin ise incelemesi ve araştırması devam etmekte olup, 2014 yılına aktarılmıştır.

İLÇEMİZ HALKININ ALIŞVERİŞ SIRASINDA AŞAĞIDAKİ HUSUSLAR HATIRLATILMAYA DEĞER GÖRÜLMÜŞTÜR

1. Plan dışı harcama yapmamak için alışverişe aç, yorgun ve hasta iken çıkılmaması önem arz etmektedir.

2. Satıcının davranışlarına dikkat edilmeli ve alışveriş sırasında uyanık ve bilinçli hareket edilmelidir. Satıcının ve birlikte alışverişe çıkılan kişiler varsa bunların sözleri temkinle karşılanmalıdır. Satıcının söylediklerinden ziyade kendi araştırmanız sonucu edindiğiniz bilgiye itibar ederek alış veriş yapılması…

3. Satın alınacak malların markası, kalitesi, kullanım özellikleri yanında maldan beklenen fayda ve hizmet de daima ön planda tutulması…

4. Satış sonrası servis ve bakım gerektiren mallarda yaygın servis ağı bulunanlar tercih edilmesi…

5. Satın alınacak malın kullanım ve bakım özellikleri öğrenilmelidir.

6. CE işareti, bir ürünün amacına uygun olarak kullanılması halinde; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarına uygun olduğunu gösterir. Oyuncaklarda; buzdolabı, çamaşır makinesi gibi elektrikli ev aletlerinde; cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik aletlerde; çimento, pencere gibi inşaat malzemelerinde; ocak, fırın gibi gaz ile çalışan aletlerde; asansörlerde; takım tezgahları gibi makinelerde; düdüklü tencere gibi patlayabilir basınçlı kaplarda CE işareti aranmalıdır.

7. Malın etiketinde ve fiyat listesinde yazan fiyatın dışında, nakliye ya da servis hizmeti adı altında ek ödemeler yapıp yapmayacağınızı sorulmalıdır. Fiyatı uygun olan mallar arasından; Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu, garanti belgesi, teknik düzenlemelere uygunluk belgesi, standartlara uygunluk belgesi, TSE belgesi, İSO belgesi vb. belgeleri olanlar tercih edilmelidir.

8. Perakende satışa sunulan tüm mal ve hizmetlerin üzerinde veya ambalajında o malın vergiler dahil fiyatını belirten etiket olması, hizmetlerde ise tarife ve fiyatları gösteren liste asılması gerekmektedir. Satın alınan malların etiket veya listelerindeki fiyat ile kasa fiyatı karşılaştırılmalıdır. Fiyatlarda farklılık olması durumunda tüketici lehine olan fiyat geçerlidir.

9. Satıcının ölçü ve tartı aletlerini doğru şekilde kullanıp kullanmadığına dikkat edilmelidir. Mümkünse bu aletlerin ölçü ve ayarlarının yapılıp yapılmadığını kontrol ediniz.

10. Satın alacağınız mal ve hizmetin üretim, satış, tüketim veya kullanma safhalarında çevre dostu olmasına özen gösterilmelidir.

11. Satın alınan mal ve hizmetlerin mutlaka satış fişi veya faturası alınmalıdır. Böylece kayıt dışılık ve vergi kaçağı önleneceği gibi, ayıplı çıkan bir mal veya hizmete karşı seçimlik haklarınızı kullanırken problem yaşamazsınız. Ayrıca, alışveriş sırasında alınan peşinat, fatura, irsaliye, nakliye makbuzu, servis fişi ve taksit ödeme belgesi gibi belgeler de saklanmalıdır. Para ödemelerinde ve mal tesliminde mutlaka imzalı kağıt alınmalıdır.

12. Büyük mağaza ve marketlerin indirim günleri takip edilebilir. Ancak indirimli satışlarda malın; modeli eski, serisi bitmiş ya da ayıplı olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İndirimli satış yapılan yerlerde etiket ve listelerde malın indirimli satış fiyatının indirimden önceki satış fiyatı ile birlikte gösterilmesi gerekmektedir.

13. Satın alınan mallar mümkün olduğunca mağazada kontrol edilmeli, görülen ayıp veya hatalar hemen satıcıya bildirilmelidir.

14. Kredi kartı ile alışveriş yapılırken daha dikkatli davranılmalı, ayın başında harcama tutarının hepsinin birden ödenip ödenmeyeceği ile geri ödeme planı dikkate alınarak harcama yapılmalıdır.

15. Alışveriş, tekrar geriye dönmeden, hafif malları önce, ağır malları en sona bırakacak şekilde planlayabilir. Bakliyat, makarna, deterjan, sabun ve kişisel bakım ürünlerini toptan alınabilir. Peynir, et, meyve ve sebze gibi çabuk bozulabilen ürünleri ise ihtiyacınız kadar alınız.

16. Gıda satan yerlerin temizlik kurallarına uygun olup olmadığına dikkat edilmelidir. Gıdaları, ilaçları ve bozulabilen malları satın alırken üretim ve son kullanma tarihlerine, raf ömürlerine, kullanım şekillerine ve saklama şartlarına bakınız.

17. Ambalaj malzemeleri, ürünleri hasardan, bozulmaktan, kirlenmekten ve bunun gibi durumlardan korur. Alışverişlerinizde ambalajlı ürünleri tercih ediniz. Ayrıca ambalajların sağlıklı ve geri dönüşümlü olmasına özen gösteriniz.

18. Gıda satın alırken ambalajı bozulmuş, bombaj yapmış, şişmiş, delinmiş, sızıntı yapmış ve çökmüş ambalajlı gıda ürünleri risk taşıyabileceğinden satın alınmamalıdır.

19. Ambalajlar içinde satılan her türlü gıda ve temizlik maddelerinin etiketlerinde net ağırlıklarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birlikte, kilogram, litre gibi birim fiyatlarının da yazılması gerekmektedir.

20. Her türlü mal ve hizmet alımı ile ilgili satış sözleşmeleri mutlaka iyice okunmalı ve sonra imzalanmalıdır. Sözleşmelerde okunabilir, açık ve anlaşılır olması ve tüketici aleyhine dengesizliğe neden olacak haksız şartlar içeren hükümler bulunmaması gerekir. Hukuki terimlerin anlamını öğrenmeden sözleşme imzalanmamalıdır.

21. Kapıya gelen satıcıya karşı temkinli davranılmalı ve evet demeden önce aynı malın piyasadaki fiyat ve kalitesini araştırılmalıdır. Hediye, çekiliş kuponu vb. vaatlere kanmayınız. Kapıdan alışveriş yaparsanız satıcıdan kapıdan satış yetki belgesini isteyiniz. Kapıdan satışlarda sözleşme yapınız, sözleşme tarihini kendiniz yazıp imzalayınız. Cayma hakkınızı ve bu hakkın nasıl kullanılacağını öğreniniz. Cayma süresi içerisinde satıcıya ödeme yapmayınız ve senet imzalamayınız.

22. Taksitli satışlarda sözleşme yapınız. Taksit şartlarını, vadeleri inceleyeniz. Bütün taksitler için tek bir senet imzalamayınız, senetlerinizin her bir taksit için ayrı ayrı olacak şekilde ve adınıza düzenlenmesini isteyiniz. Kesinlikle sonradan doldurulabilecek boş senet verilmemeli ve her taksit ödenince senedi alınmalıdır. Vadesinden önce yapılan ve bir taksitten az olmayan ödemelerde faiz indirimi istenmelidir.

23. Kampanyalı satışlarda sözleşme yapmadan önce kampanya düzenleyen firmaların reklam ve ilanlarını inceleyiniz, daha sonra sözleşme yapınız. Sözleşmede kampanya şartlarını, ön ödeme, teslim süresi, kampanya bitiş tarihi ve malın teslim tarihi ve şeklini inceleyiniz.

24. Mesafeli satış olarak adlandırılan yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda ve diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan satışlarda; ön bilgilendirme ve sözleşme yapılması gerekmektedir. Mesafeli satışlarda malın teslimi, hizmet sunumunda ise sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren cayma hakkınız olduğunu unutmayınız ve bu hakkın nasıl kullanılacağını öğreniniz.

BÜNYAMİN ŞAHİN

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANI